

Fachverband Elektroapparate für Haushalt und Gewerbe Schweiz
Association Suisse des Fabricants et Fournisseurs d’Appareils électrodomestiques

NOTICE CONCERNANT LES PRESTATION DE GARANTIE ET DE SERVICE APRES-VENTE POUR LES APPAREILS ELECTROMENAGERS

La présente notice a été établie en collaboration avec des organisations de consommateurs et l’Association Suisse des Fabricants et Fournisseurs d’Appareils électrodomestiques FEA.

NOTICE CONCERNANT
LES PRESTATIONS DE GARANTIE ET DE SERVICE
APRES-VENTE POUR LES APPAREILS ELECTROMENAGERS

Domaine d'application
Les principes suivants se rapportent à tous les appareils électroménagers faisant partie de la gamme de vente des firmes membres de la FEA:

Gros électroménager:	Appareils de réfrigération et congélation, lavelinge et lavevaisselle automatiques, sèchelinge, machines à repasser et à pressing, cuisinières et fours;
Petit électroménager:	Appareils de cuisine, grils, aspirateurs, appareils de santé et de soins corporels, etc.;
Installations techniques:	Chauffeeau, chauffage électriques.

Les appareils importés directement par le consommateur sont exclus de cette convention (sous réserve des engagements de garantie des fabricants étrangers).

Recommandation
Si un appareil ne fonctionne pas convenablement, il est recommandé de lire attentivement le mode d'emploi avec les conseils qu'il contient. Lorsque la réparation d'un petit appareil s'avère nécessaire, le consommateur le remet au point de service après-vente compétent pour la marque en question, ou au magasin qui le lui a vendu.

Validité et publication
La notice est valable pour les firmes membres de l'Association Suisse des Fabricants et Fournisseurs d'Appareils électrodomestiques FEA. Elle est valable à partir du 1.1.2008 et remplace la version du 1.1.2004.

1. Prestations de garantie

1.1. Garantie
Les firmes membres de la FEA accordent pour tous leurs produits une garantie de deux ans, à partir de la date de livraison de l'appareil au consommateur. La garantie englobe pour le gros électroménager le matériel, le travail et les frais de déplacement, pour le petit électroménager le matériel et le travail.
On se réserve de plus amples prescriptions contractuelles ou légales.

1.2. Conditions de garantie
En outre, il y a lieu d'observer les conditions de garantie du fournisseur. Afin d'obtenir les prestations de garantie, il faut remettre au fournisseur le bulletin de garantie dûment rempli ou la pièce justificative d'achat.

1.3. Exclusion de la garantie
La garantie est supprimée ou le délai de garantie expire prématurément si les dommages sont imputables aux causes suivantes:
Influences extérieures, installation inadéquate, inobservation du mode d'emploi ou des instructions de service, force majeure, utilisation inadaptée, batteries inadéquates ou suintantes, interventions de tiers non autorisés, emploi de pièces de rechange non originales, ainsi qu'une usure normale.

2. Prestations de service après-vente

2.1. Délais

Les firmes membres de la FEA s'efforcent d'exécuter les réparations de grands appareils en 2 à 3 jours, et celles de congélateurs dans les 24 à 48 heures qui suivent l'annonce du dommage.

2.2. Garantie de service après-vente

Les firmes membres de la FEA offrent un service après-vente qui est en mesure d'assurer le bon fonctionnement des appareils, ceci durant au moins 12 ans pour les grands appareils et durant 3 à 5 ans, selon le type et le prix de vente, pour les petits appareils, à partir de l'acquisition d'un appareil de la gamme de vente du moment.

2.3. Devis

Si les frais de réparation d'un grand appareil sont supérieurs au quart de son prix de vente actuel, on soumettra un devis. Ceci ne vaut pour les petits appareils que si les frais de réparation atteignent au moins frs. 100.–. Les firmes membres de la FEA s'engagent à s'en tenir au montant du devis avec une tolérance de +/- 10%. Si le coût du devis est facturé au consommateur, on doit le lui signaler d'avance. En cas de rapport défavorable entre les frais de réparation et le prix de vente, une offre d'échange sera soumise au client.

2.4. Facturation

Pour les grands appareils, la durée du temps de travail du monteur de service auprès du client, les forfaits de déplacement ainsi que les pièces remplacées et le petit matériel doivent figurer séparément sur la facture. Il est recommandé aux sociétés d'appliquer dans toute la Suisse et pour chaque cas de service après-vente un montant homogène (forfait de déplacement) pour les grands appareils à titre d'indemnisation des frais de déplacement et de véhicule. Si le même jour, plusieurs interventions sont effectuées dans les environs ou sans frais de déplacement supplémentaires, le forfait sera réparti proportionnellement. Des suppléments correspon dants seront facturés pour des endroits qui ne peuvent être atteints avec la voiture de service. D'autres frais ne seront pas comptés. Les taux pour la durée du temps de travail et le forfait du déplacement peuvent être demandés aux firmes membres de la FEA en question.
Pour les petits appareils, les frais de travail et de matériel sont facturés en fonction du temps nécessité ou de taux forfaitaires. Lors de travaux de service à des installations techniques, chaque firme de la FEA peut appliquer ses propres forfaits horaires unitaires englobant les durées de travail et de voyage ainsi que les frais de voiture et de déplacement.

2.5. Réparations urgentes

Pour des dommages aux appareils de congélation entravant la puissance frigorifique, les firmes membres de la FEA assurent également le service de dépannage les samedis, les dimanches et jours fériés. Dans de tels cas, un supplément de 50% est prélevé sur la durée du travail et le forfait de déplacement lorsque le consommateur exige la réparation les jours précités.



Fachverband Elektroapparate für Haushalt und Gewerbe Schweiz
Association Suisse des Fabricants et Fournisseurs d'Appareils électrodomestiques

8042 Zürich, Obstgartenstrasse 28, CP 28, Tél 044 361 40 00, Fax 044 361 19 91
info@fea.ch – www.fea.ch